

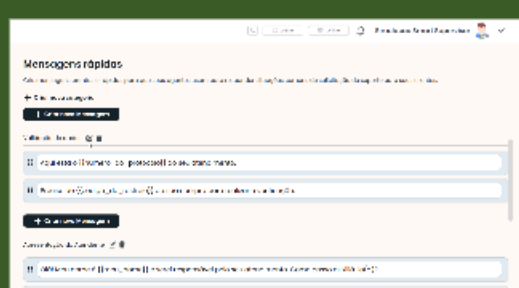


# Mensagens Pré-definidas

Textos padronizados usados nos atendimentos de canais de chat para agilizar respostas e garantir clareza na comunicação com clientes.

1

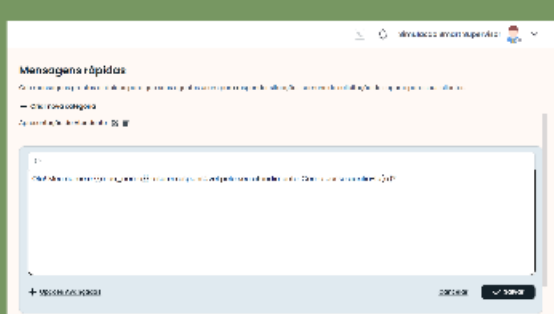
## Para que servem



- Agilizam o atendimento
- Evitam digitação repetitiva
- Mantêm o mesmo padrão de linguagem
- Aumentam a eficiência do Atendente

2

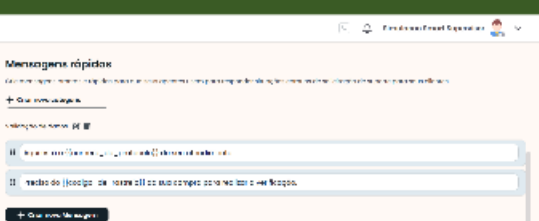
## Como funcionam



- O Atendente seleciona a mensagem com um clique.
- O texto é inserido automaticamente no chat.
- As informações do atendimento podem ser aplicadas em tempo real.

3

## Variáveis inteligentes



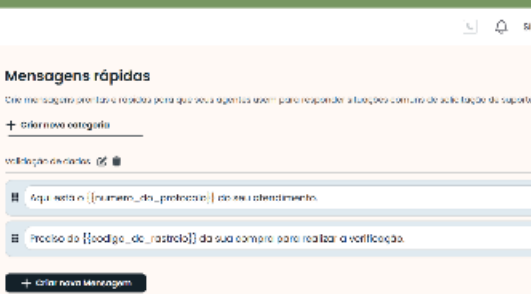
As mensagens podem conter **variáveis (tags)** que permitem personalizar o conteúdo.

- {{meu\_nome}}
- {{numero\_do\_protocolo}}
- {{telefone}}
- {{codigo\_de\_rastreio}}

Escritas em letras minúsculas, sem acento e com underline.

4

## Categorias



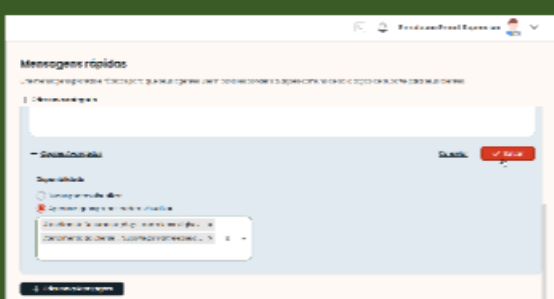
A organização facilita o uso. As mensagens podem ser reordenadas ou movidas entre categorias.

### Exemplos:

- Apresentação
- Solicitação de dados
- Informações
- Encerramento

5

## Controle de visibilidade



### Todos podem visualizar

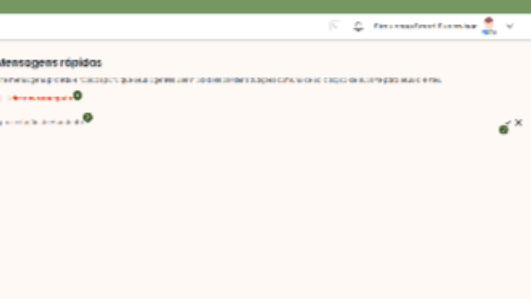
Disponível para todos os Atendentes do Domínio.

### Apenas alguns grupos podem visualizar

Disponível somente para filas específicas de atendimento.

6

## Quem pode criar

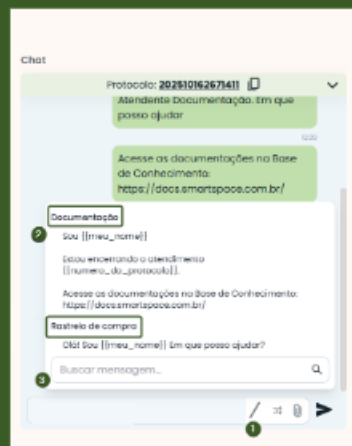


É necessário:

- Ser **Supervisor** na plataforma
- Ter permissão para:
  - Criar
  - Editar
  - Excluir mensagens pré-definidas

7

## Uso no atendimento



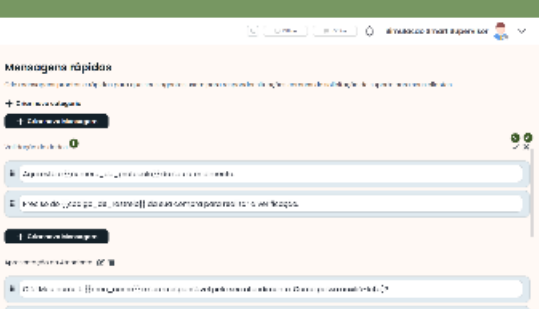
Durante o chat, o Atendente pode acessar as mensagens:

- Clicando no ícone de barra "/"
- Ou digitando "/" no campo de mensagem

A lista mostra categorias, mensagens disponíveis e campo de busca.

8

## Principais benefícios



- Respostas rápidas com um clique
- Comunicação padronizada
- Redução de erros de escrita
- Menor Tempo Médio de Atendimento (TMA)
- Apoio ao cumprimento de SLA
- Melhor experiência para o cliente